



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Población y Familia

# PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	I.LIDERAZGO	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores	No se evidencia la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Colocar en la recepción y carnets de la institución la misión, visión y valores, implicando a los grupos de interés y empleados.	Instalar en la recepción e incluir en la contraportada de los carnets la misión, visión y valores.	a) Solicitar al área administrativa y financiera la instalación en la recepción de la misión, visión y valores. b) Solicitar al área de tecnología la inclusión de la misión, visión y valores en la contraportada de los carnets.	ene-22	dic-22	43,880.00	Nivel de conocimiento del marco estratégico	Despacho del Director Dirección Administrativa Financiera	
2	I.LIDERAZGO	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	No hemos formulado ni alienado las estrategias de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos.	Desarrollar automatización de los servicios institucionales.	Disponibilidad de servicios institucionales en la web y aplicación móvil	Crear el sistema WhatsApp Business API para la interacción de los servicios institucionales.	ene-22	dic-22	5,000.00	Servicios disponible en WhatsApp Business	Dirección Técnica	
3	I.LIDERAZGO	1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	No existen alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc	Gestionar alianzas estratégicas con Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y otras autoridades públicas, etc.	Alianzas y acuerdo de trabajos definidos con Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y otras autoridades públicas.	a) Reunión entre ambas partes para definir las líneas de trabajo. b) Firma de acuerdo con Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y otras autoridades públicas.	ene-22	dic-22	Humanos	Alianzas y acuerdos firmados	Despacho del Director División Jurídica Dirección Técnica	
4	3. PERSONAS	3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	No se evidencia especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Adecuar rampa e identificar con señalización para personas con discapacidad.	Rampa adecuada para el acceso a la organización de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Consensuar con los representantes administrativos del condominio metropolitano.	ene-22	dic-22	3,000.00	Rampa remozada para el acceso	Dirección Administrativa Financiera	
5	6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios.	No se evidencia número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Elaborar estadísticas trimestrales para procesamiento de quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias.	Procesamiento de las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias.	a) Remitir quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias a las áreas correspondientes. b) Dar seguimiento a la subsanación de las quejas en los tiempos estipulados en las normativas vigentes.	ene-22	dic-22	Humanos	Números de quejas procesadas	Responsable de Acceso a la Información	

6	8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1. Mediciones de percepción.	No se evidencia la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	Medir el índice de percepción y satisfacción de los ciudadanos en los servicios que ofrecemos.	Resultados percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.	Completar ficha técnica de encuesta de satisfacción para medir percepción de la organización.	ene-22	dic-22	Humanos	Índice de satisfacción ciudadana.	Dirección Técnica
7	8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1. Mediciones de percepción.	No se evidencia la reputación de la organización, (por ejemplo como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global.	Medir sistemáticamente la percepción de sus colaboradores respecto a la reputación de la organización como empleadora.	Mejorar la cultura organizacional respecto a la reputación de la organización como empleadora y contribuyente a la sociedad.	a) Realizar encuesta de clima organizacional con el acompañamiento del MAP. b) Identificar puntos de mejoras con los resultados del estudio de clima y cultura organizacional. c) Elaborar registro de plan de acción. d) Remitir informe de implementación plan de acción de mejora del clima al MAP.	ene-22	dic-22	Humanos / Tecnológicos	Nivel de reputación como empleadora	Recursos Humanos
8	8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social	No se evidencia la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados.	Aplicar el formulario diagnóstico requerimiento de apoyo de familias para contribuir a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados.	Otorgar asistencia en coordinación con el Gabinete de la Familia para canalizar apoyos o ayudas sociales a las familias afectadas, contribuyendo con el bienestar de los ciudadanos/clientes, grupos de interés y empleados.	a) Identificar familias vulnerables. b) Canalizar apoyos o ayudas sociales identificadas. c) Lograr una mejor identidad de la institución de los servicios que ofrecemos a los ciudadanos/clientes.	ene-22	dic-22	Humanos / Tecnológicos	Informe de levantamiento del formulario diagnóstico y resultados del estudio de clima.	Comités de la Familia y Calidad
9		8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social	No se evidencia programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/ clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Implementar el sistema de seguridad y salud en el trabajo para reducir, eliminar y controlar los riesgos laborales en la organización.	Realizar actividades preventivas de riesgos de salud y accidentes, con la finalidad de tomar las acciones necesarias para mejorar y mitigar situaciones de los ciudadanos/clientes y empleados.	a) Identificar política de bienestar laboral/trabajo saludable. b) Gestionar la presentación de riesgos laborales (PRL). c) Promocionar la salud en el trabajo. d) Diligenciar la vuelta al trabajo tras baja por motivos de salud.	ene-22	dic-22	Humanos	Evidencias del indicados SISTAP	Comité mixto de seguridad y salud trabajo